

REPRÉSENTER LES USAGERS EN COMMISSION DES USAGERS

Date : 7/11/ 2022 de 9h30 à 17h00

Lieu : Nîmes

Durée : 1 jour

Coût : gratuit pour les bénévoles membres des associations adhérentes de France Assos Santé – remboursement des frais

La commission des usagers est une nouvelle instance des établissements hospitaliers, dont les missions dépassent celle de l'ancienne CRUQPC. Par sa position charnière au sein de l'établissement de santé, c'est le lieu par excellence où le représentant des usagers peut veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

France Assos Santé vous propose une journée de formation pour mieux comprendre comment, et à quelles conditions, jouer ce rôle.

PUBLIC

Représentants des usagers membres des associations adhérentes de France Assos Santé, siégeant en commission des usagers (ex-CRUQPC), ayant de préférence suivi la formation « RU en avant ».

Méthodes pédagogiques

Les différents thèmes seront abordés en fonction des attentes des participants et des situations auxquelles ils sont confrontés. Des apports théoriques, compléteront les échanges et serviront de base à la réflexion.

Intervenant

Formateur du réseau de France Assos Santé.

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement de la commission des usagers : son rôle, son fonctionnement, la place de chacun de ses membres.
- Identifier les évolutions législatives et réglementaires.
- Identifier ce que défend le RU.
- Agir méthodiquement sur les principaux sujets de la commission.
- Se situer comme acteur de l'amélioration du système de santé.

CE DONT NOUS PARLERONS

- Les missions de la commission des usagers.
- Le fonctionnement de la commission.
- Le rôle du représentant des usagers : ses principes, ses buts.
- Le traitement des plaintes et réclamations.
- L'intervention du RU dans la médiation.
- La bonne information du patient.
- Veiller à la sécurité du patient.
- Passer de la plainte ou de la réclamation individuelle à une action sur l'organisation et la qualité de la prise en charge.